



**Comunidad
de Madrid**

Dirección General de Infancia,
Familias y Natalidad

CONSEJERÍA DE POLÍTICAS SOCIALES,
FAMILIAS, IGUALDAD Y NATALIDAD

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO “SERVICIO DE INTERPRETACIÓN Y TRADUCCIÓN PARA LA DIRECCIÓN GENERAL DE INFANCIA, FAMILIAS Y NATALIDAD EN EL ÁMBITO DE SUS COMPETENCIAS DE PROTECCIÓN”, A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO

1. OBJETO DEL CONTRATO

El presente contrato tiene como objeto la gestión de los servicios de interpretación y traducción para la Dirección General de Infancia, Familias y Natalidad en el ámbito de sus competencias de protección.

El contrato tiene como finalidad proporcionar servicios de interpretación oral y telefónica, traducción escrita de documentos y transcripción de soportes audiovisuales o similares grabados en idiomas o dialectos distintos del español, tanto de forma directa como inversa, en el marco de los procedimientos tramitados en materia de protección de menores, y destinado a la Subdirección General de Protección a la Infancia de la Dirección General de Infancia, Familias y Natalidad (en adelante, Subdirección General de Protección a la Infancia) y la Red de Centros de Protección de Menores de la Comunidad de Madrid.

Por regla general, las traducciones serán directas, salvo excepciones en las que pueda requerirse la traducción inversa para uso interno.

En el presente contrato quedan incluidos los lenguajes especiales para personas con discapacidad.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN Y DESTINATARIOS

Los destinatarios del servicio serán la propia Dirección General de Infancia, Familias y Natalidad, en concreto, en el marco de los expedientes tramitados por la Subdirección de Protección a la Infancia en materia de protección de menores, así como la Red de Centros de Protección de Menores de la Comunidad de Madrid.

3. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS A PRESTAR

3.1. SERVICIO DE INTERPRETACIÓN

El **contenido** de este servicio será el siguiente:

A).- Servicio de interpretación oral

Este servicio consiste en la realización de interpretaciones bilaterales del español al idioma correspondiente del usuario y de éste al español, durante las actuaciones técnicas a realizar, tales como entrevistas de ingreso, comparecencias de instrucción del expediente de protección, atención psicosocial y educativa, orientación formativa, asistencia legal, actuaciones de contextualización, clarificación de incidencias, reuniones informativas, resolución de conflictos, apoyo y orientación de los casos, al igual que en



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **1276802637625289630322**

todo aquello en que a requerimiento de los responsables y técnicos de la Subdirección General de Protección a la Infancia, se solicite.

También se prestará en acompañamientos externos a centros de salud, educativos, sociales o de otro tipo.

B).- Servicio de interpretación telefónica

Este servicio se prestará para casos urgentes y de comunicaciones breves para las que no es necesaria la presencia del intérprete, pero sí la certeza de que el usuario ha entendido el mensaje correctamente. Serán interpretaciones consecutivas realizadas telefónicamente en modalidad vis-à-vis o llamadas a tres.

La empresa adjudicataria facilitará un dispositivo que permita la interpretación telefónica, estando el/la usuario/a y los profesional/es en el mismo espacio físico (pudiendo ambos escuchar a la vez al intérprete, sin necesidad de dejarse el auricular del teléfono entre ellos.

Además, la empresa adjudicataria facilitará un número de teléfono único y exclusivo de acceso al servicio, permitiendo seleccionar de manera intuitiva el idioma del que se solicita intérprete. El número de teléfono al que se llamará para acceder al servicio será gratuito.

Para sucesivos servicios de interpretación con el/los mismos usuarios, la empresa adjudicataria facilitará la opción de seleccionar que sea el mismo intérprete quien preste el servicio, en la medida en que sea posible, teniendo en cuenta la disponibilidad de los mismos.

Todas las llamadas deberán ser atendidas en un tiempo inferior o igual a 2 minutos, contemplando en este tiempo el establecimiento de llamada con el teléfono único de acceso, la identificación de cliente autorizado, gestión del idioma, enrutamiento de la llamada al/la intérprete seleccionado/a e inicio de la interpretación.

3.2. SERVICIO DE TRADUCCIÓN

A) Servicio de traducción escrita

Este servicio consiste en la traducción del español al idioma que corresponda o de éste al español, de todos aquellos documentos necesarios en los procedimientos tramitados en materia de protección de menores por la Subdirección General de Protección a la Infancia y la Red de centros de Menores de la Comunidad de Madrid, así como en aquellos trámites que sean precisos ante otras Administraciones o entidades, a requerimiento de los responsables y técnicos de la Subdirección General de Protección a la Infancia y la Red de Protección de Menores de la Comunidad de Madrid





**Comunidad
de Madrid**

Dirección General de Infancia,
Familias y Natalidad

CONSEJERÍA DE POLÍTICAS SOCIALES,
FAMILIAS, IGUALDAD Y NATALIDAD

Dentro del servicio de traducción escrita, se prestará cuando sea necesario, al requerirlo el procedimiento, el de traducción jurada en los idiomas en los que sea posible, que consiste en la traducción del idioma correspondiente al español de documentos oficiales mediante un traductor jurado habilitado como tal por el Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación.

B) Servicio de transcripción de soportes audiovisuales o similares, grabados en cualquier idioma o dialecto distintos del español, tanto de forma directa como inversa.

3.3.- IDIOMAS

Los trabajos de interpretación y traducción que se contratan se prestarán en cualquier idioma y podrán ser del español a cualquier otro idioma o dialecto o viceversa.

En función de las necesidades planteadas y para la determinación del precio, se establecen los siguientes grupos de idiomas:

Primer grupo: árabe oficial como los dialectos de las zonas más populares del área del Magreb (representa el 80 % de todos los servicios de interpretación y traducción). Por tanto, es el idioma imprescindible para la prestación de este servicio.

Segundo grupo: rumano, chino, francés e inglés (representativo del 15 % de todos los servicios de interpretación y traducción)

Tercer grupo: Resto de los idiomas (5 % de todos los servicios de interpretación y traducción) y lenguaje de signos.

En este último grupo, se considerarán incluidos los siguientes idiomas: alemán, albanés, amárico, bambara/mandinga/malinke/yahanka, bantú/lingala, bengalí/bangla, búlgaro, chino mandarín (diferentes variedades del chino), criollo, dari, dikhanke/senegalés, edó, filipino/tagalo, hindi, iraní/farsi, italiano, kudo, lituano, neerlandés, portugués, ruso, pastún, oromo, polaco, serbio, somalí, swahili, tamil, tigrinya, ucraniano, urdu, vietnamita, wolof.

En cuanto a traducciones escritas, los idiomas serán los mismos, incluyéndose, en todo caso, tanto la escritura en caracteres latinos como los escritos en caracteres no latinos (orientales, cirílicos, árabes, etc.).

Además, en caso de necesitarse interpretación de un idioma no incluido entre los ofertados inicialmente, la empresa adjudicataria deberá, en el plazo de 3 días hábiles, presentar una solución alternativa sin que se tenga que facturar fuera del contrato e incluirlo, al menos temporalmente, y mientras se mantenga la intervención que lo requiera, entre los idiomas ofertados.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csy
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1276802637625289630322**



**Comunidad
de Madrid**

Dirección General de Infancia,
Familias y Natalidad

CONSEJERÍA DE POLÍTICAS SOCIALES,
FAMILIAS, IGUALDAD Y NATALIDAD

3.4.- LUGAR DE PRESTACIÓN

Los trabajos de interpretación oral y telefónica se desarrollarán tanto en la sede de la Dirección General de Infancia, Familias y Natalidad, como en las dependencias utilizadas por el equipo del Área de Protección del Menor desplazado en los centros de Primera Acogida (Zona III) o en el centro de protección donde se requiera la prestación del servicio así como en los centros y lugares donde se desarrolle la prestación del servicio (centros sanitarios, educativos y sociales, entre otros), y contará, en todo caso, con la presencia de un miembro de la Subdirección General de Protección a la Infancia y/o la Red de Centros de Protección de Menores de la Comunidad de Madrid.

Los trabajos de traducción y transcripción de soportes audiovisuales se realizarán en la sede de la entidad adjudicataria, salvo que la misma deba realizarse de manera inmediata en la sede de la Dirección General de Infancia, Familias y Natalidad o en el centro de protección donde se requiera el servicio.

3.5.- HORARIO DE PRESTACIÓN

La interpretación telefónica será prestada las 24 horas los 365 días del año, de manera inmediata tras su solicitud.

Respecto al resto de los servicios de interpretación, fundamentalmente se prestarán en su modalidad presencial, reservándose el uso del servicio de interpretación telefónica a situaciones puntuales y excepcionales que no puedan esperar a ser atendidas presencialmente o así se valore por los profesionales de la Subdirección General de Protección a la Infancia, en función de las circunstancias concurrentes.

Las interpretaciones orales y traducciones escritas se realizarán de lunes a viernes laborables, en horario de 08:00 a 20:00 horas, adecuándose el horario a las necesidades de la Subdirección General de Protección a la Infancia, de los Centros de protección, así como de los demás lugares donde deba prestarse.

4.- ORGANIZACIÓN DE LA PRESTACION DEL SERVICIO

4.1.- SERVICIO DE INTERPRETACIÓN

La Subdirección General de Protección a la Infancia, a través del/los responsable/s del contrato o de cada centro contactarán con el coordinador designado por la empresa o entidad para solicitar los diferentes actos de interpretación que se precisen, estableciéndose ordinariamente una antelación mínima de 48 horas y preferentemente, en jornada de mañana, fijándose los horarios y lugares de prestación por vía telefónica o por correo electrónico, salvo urgencias o causa justificada, en cuyo caso será atendida en cualquier día y hora de la semana, incluidos sábados, domingos y festivos y debiendo cubrirse el servicio en las 24 horas siguientes a la petición. A tal fin, la entidad adjudicataria deberá aportar un número de teléfono operativo las 24 horas del día, y los 365 días al año.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **1276802637625289630322**



**Comunidad
de Madrid**

Dirección General de Infancia,
Familias y Natalidad

CONSEJERÍA DE POLÍTICAS SOCIALES,
FAMILIAS, IGUALDAD Y NATALIDAD

4.2.- SERVICIO DE TRADUCCIÓN

4.2.1.- Solicitud y entrega de las traducciones y transcripción de soportes audiovisuales o similares

Con carácter general, la Subdirección General de Protección a la Infancia solicitará la traducción del/los documentos o soportes audiovisuales o similares, preferentemente mediante correo electrónico y dirigido a la entidad adjudicataria en el que adjuntará el/los documento/s a traducir, indicando si la traducción se solicita con carácter ordinario o urgente y si es ordinaria o debe ser traducción jurada.

Si la documentación incluye datos de carácter personal, ésta será incorporada al correo electrónico como documento anexo cifrado, y no figurarán datos personales en el asunto ni en el cuerpo del mensaje. El método de cifrado a emplear será el establecido por la Subdirección General de Protección a la Infancia y será comunicado al efecto al adjudicatario. Con carácter excepcional, y en atención a las circunstancias y al contenido de la documentación, la Subdirección General de Protección a la Infancia podrá establecer otros procedimientos de intercambio de la documentación con el fin de satisfacer un nivel de seguridad superior.

La empresa adjudicataria deberá entregar la traducción realizada, preferentemente de manera telemática y deberán remitirla con anexo cifrado dentro del plazo máximo establecido en el siguiente apartado, o en un plazo inferior, si ello fuera posible, sin que la reducción de los plazos de entrega pueda afectar, en ningún caso, a la calidad del servicio.

Los documentos escritos que no puedan ser enviados telemáticamente deberán ser recogidos por la entidad adjudicataria en un plazo máximo de 24 horas siguientes a ser requerida la traducción y deberán ser entregados conforme al siguiente apartado.

4.2.2.- Plazos de entrega de las traducciones

La empresa deberá entregar el/los documento/s o soportes traducidos a la Subdirección General de Protección a la Infancia en el menor plazo posible y, en todo caso, en un plazo máximo de:

- **48 horas** desde la entrega o recogida del documento, en las traducciones solicitadas con carácter urgente.
- **168 horas** desde la entrega o recogida del documento, en las traducciones solicitadas con carácter ordinario.

Los plazos de entrega se entenderán siempre referidos a días laborables, no computándose a estos efectos sábados, domingos y festivos, salvo en caso de urgencia.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1276802637625289630322**



**Comunidad
de Madrid**

Dirección General de Infancia,
Familias y Natalidad

CONSEJERÍA DE POLÍTICAS SOCIALES,
FAMILIAS, IGUALDAD Y NATALIDAD

Puesto que la Subdirección General de Protección a la Infancia podría enviar más de un documento en un mismo día, y a fin de prevenir que la carga de trabajo pudiera comprometer la entrega de los documentos en plazo, se indicará en la petición qué documento o conjunto de documentos son preferentes y en tal caso, garantizarse el nivel de servicio urgente para estos documentos.

Se considerarán urgentes aquellas traducciones que desde los distintos servicios de la Subdirección General de Protección a la Infancia se soliciten con este carácter.

4.2.3.- Calidad del servicio prestado

La empresa o entidad adjudicataria deberá garantizar, en todo caso, la **fidelidad a los textos originales**, tanto de estilo como de contenido, una **alta calidad de las traducciones** realizadas y su **homogeneidad** respecto del conjunto del documento.

En particular, la empresa adjudicataria deberá, en todo momento, ofrecer las siguientes garantías:

a) Abarcar el contenido total de los documentos y de los soportes audiovisuales similares de origen, sin más excepciones que las que pueda establecer la Subdirección General de Protección a la Infancia, de forma expresa, al cursar las peticiones de servicio.

b) Los documentos traducidos deberán reflejar fielmente el contenido de los textos originales, sin perjuicio de las adaptaciones que requieran las características lingüísticas y gramaticales de la lengua de destino.

c) No se aceptarán, en ningún caso, las meras traducciones literales de documentos. Con carácter general, deberá garantizarse que la terminología técnica específica contenida en los documentos de origen no es objeto de una traducción literal sino que el documento final resultante contiene exactamente las palabras, expresiones, acrónimos, vocablos, giros etc., especializados equivalentes de la lengua de destino, de forma que refleje de manera precisa y exacta los conceptos a los que dicho documento de origen hace referencia y que el texto traducido no pueda inducir a ningún error, confusión o ambigüedad y/o resultar ininteligible total o parcialmente.

d) Las traducciones deberán guardar siempre una homogeneidad, tanto de contenido como de estilo, respecto del conjunto del texto, y no podrán contener ningún error ortográfico, tipográfico, lingüístico, estilístico o de puntuación, de formato, de comprensión o de presentación, sin que pueda esgrimirse la solicitud de urgencia como justificación de la baja calidad de la traducción.

e) Las traducciones se realizarán en el mismo soporte en el que se recibieron (normalmente en formato .doc, .docx, xls., xlsx., .pdf y/o power point o similares).

La Subdirección General de Protección a la Infancia se reserva el derecho a requerir de la empresa o entidad adjudicataria, sin coste adicional alguno, la rectificación de toda traducción que no cumpla, a su entender, con los requisitos mínimos de calidad exigibles anteriormente.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1276802637625289630322**



**Comunidad
de Madrid**

Dirección General de Infancia,
Familias y Natalidad

CONSEJERÍA DE POLÍTICAS SOCIALES,
FAMILIAS, IGUALDAD Y NATALIDAD

4.2.4.- Requisitos y medios necesarios para la prestación de los servicios de traducción escrita.

Se exige que los trabajos se realicen a través de medios informáticos que permitan contar con la inmediata disponibilidad del documento/s traducido/s o soportes transcritos para la Subdirección General de Protección a la Infancia o centro de protección que lo solicite, o en formato papel, si así se solicita expresamente.

4.3. ASPECTOS COMUNES

4.3.1- Régimen de disponibilidad del adjudicatario para la prestación del servicio

El adjudicatario deberá estar disponible para la prestación del servicio, siempre que sea requerido por la Subdirección General de Protección a la Infancia, durante el horario obligado de prestación.

El adjudicatario deberá estar siempre disponible a través de los siguientes medios de telecomunicación (teléfono fijo y móvil, fax, correo electrónico, etc.) que permitan ponerse en contacto directo en cualquier momento, a fin de transmitir el requerimiento de sus servicios y de manera que quede constancia de la recepción.

El adjudicatario habrá de personarse para la prestación del servicio en el lugar, día y hora indicado por la Subdirección General de Protección a la Infancia y estará disponible durante el tiempo en que se le solicite, sin que quepan excusas para el retraso o la ausencia, excepto las de fuerza mayor establecidas por la legislación vigente. En este caso, por el técnico de la Subdirección General de Protección a la Infancia se redactará y enviará un escrito en el modelo que se establezca, en el que se haga constar la concurrencia de alguna de estas circunstancias.

4.3.2.- Justificación de los trabajos.

La Subdirección General de Protección a la Infancia facilitará a la entidad adjudicataria los modelos correspondientes de justificación de la prestación de los trabajos realizados.

En dicho/s justificante/s se hará/n constar obligatoriamente la identificación del centro donde se preste el servicio, el nombre del intérprete/traductor, la fecha de realización del trabajo, el idioma utilizado y el tiempo empleado en la intervención, en el caso de interpretaciones orales.

Se computarán como tiempos de trabajo efectivo de interpretación, los siguientes tiempos de espera sin actuación:

- a) El tiempo transcurrido desde la hora de citación del intérprete en la sede de prestación hasta el inicio efectivo del servicio, siempre que sea por causas no imputables al intérprete.



- b) El tiempo transcurrido desde la interrupción del servicio requerido hasta la reanudación del mismo, siempre que dicha interrupción no sea imputable al intérprete.
- c) Aquellos supuestos en el que el intérprete hubiera de prestar más de un servicio de forma consecutiva, computándose la suma de los intervalos de tiempo transcurridos desde la finalización de un servicio hasta el inicio del siguiente siempre que sea en la misma sede.

En caso de no llegar a realizarse el servicio por razones ajenas al intérprete/traductor, se cumplimentará igualmente el citado modelo, haciendo constar esa circunstancia y el tiempo que el intérprete ha permanecido en las dependencias hasta que se determina que no puede realizarse el servicio

En el supuesto excepcional de que a la entidad adjudicataria no le fuera posible prestar alguno de los trabajos solicitados, deberá justificar esta circunstancia, atendiendo a la dificultad de localizar profesionales aptos para la tarea de que se trate.

Se facturarán y abonarán las horas efectivas realizadas en el caso del servicio de interpretación y por palabras traducidas en el caso de las traducciones, una vez realizadas, sin computarse en ningún caso los desplazamientos del intérprete al lugar de prestación.

5. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

La empresa o entidad adjudicataria está obligada a confeccionar una memoria mensual, donde se haga constar, al menos:

- Número y tipo de actuación (interpretación oral, telefónica, traducción escrita y transcripción).
- Desglose de las actuaciones por idiomas (diferenciando interpretación oral, telefónica, traducción escrita y transcripción).

La empresa o entidad adjudicataria deberá presentar una memoria anual sobre el funcionamiento del servicio, sin perjuicio de la presentación de informes mensuales. En la elaboración de esta memoria anual, la empresa o entidad adjudicataria deberá seguir las directrices que se establezcan desde la Consejería de Políticas Sociales y Familia, a través de la Subdirección General de Protección a la Infancia, en cuanto a su estructura y al conjunto mínimo de datos a incluir, que deberá comprender, en todo caso:

- La evolución anual y mensual del servicio.
- La elaboración de estadísticas relacionadas con la atención prestada: número de usuarios, idiomas empleados, actuación realizada, entre otras, garantizando, en todo caso, la privacidad de los datos personales.



La memoria anual deberá presentarse en formato digital, como muy tarde, hasta el día 31 de enero del año siguiente, salvo la correspondiente al año de finalización del contrato, cuya presentación coincidirá con el último día de vigencia del mismo.

En cualquier momento, y a requerimiento de los responsables técnicos de la Consejería de Políticas Sociales y Familia (Subdirección General de Protección a la Infancia, la empresa o entidad adjudicataria estará obligada a presentar cuantos datos estadísticos o sobre el desarrollo del servicio se le soliciten.

Las tareas de seguimiento y evaluación del funcionamiento de este servicio serán planificadas conjuntamente con los responsables técnicos de la Consejería de Políticas Sociales y Familia (Subdirección General de Protección a la Infancia), sin perjuicio de otros mecanismos de evaluación y control de la calidad que se establezcan por parte de la Subdirección General de Protección a la Infancia, como cuestionarios o encuestas de satisfacción, entre otros.

6. SUPERVISIÓN Y CONTROL DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

La Consejería de Políticas Sociales y Familia ejercerá la supervisión y control necesarios para asegurar la adecuada prestación del servicio.

A estos efectos, la empresa o entidad adjudicataria deberá designar a un/a coordinador/a del contrato perteneciente a su plantilla, que actuará como interlocutor/a único/a y directo/a con la Subdirección General de Protección a la Infancia y que asegurará la calidad del servicio prestado, realizando labores de coordinación con la Dirección General de Infancia, Familias y Natalidad, vigilando, en todo momento, el desarrollo de los trabajos, resolviendo los problemas que se planteen durante la ejecución del contrato y garantizando el cumplimiento de todas las condiciones establecidas en este pliego.

Cualquier comunicación que deban mantener los profesionales del servicio con la Subdirección General de Protección a la Infancia habrá de hacerse a través de este/a coordinador/a del contrato, que canalizará la comunicación entre la empresa adjudicataria, el personal integrante del equipo profesional adscrito al servicio y Subdirección General de Protección a la Infancia, en todo lo relativo a las cuestiones derivadas de la ejecución del contrato.

De la misma forma, será responsable de distribuir el trabajo entre el personal encargado de la ejecución del contrato e impartirle directamente las órdenes e instrucciones de trabajo que sean necesarias, supervisando el correcto desempeño por parte del personal integrante del equipo profesional, de las funciones encomendadas, del cumplimiento de las normas laborales de su entidad así como de la organización de las vacaciones y gestión de las ausencias puntuales o permanentes en la composición del equipo adscrito a la ejecución del contrato, de manera que el servicio a prestar no se vea afectado de forma relevante así como de respetar los derechos contractuales, de turnos y descanso y salariales de los/las trabajadores/as que presten sus servicios.





**Comunidad
de Madrid**

Dirección General de Infancia,
Familias y Natalidad

CONSEJERÍA DE POLÍTICAS SOCIALES,
FAMILIAS, IGUALDAD Y NATALIDAD

Al/la coordinador/a le corresponderá la supervisión del correcto desempeño por parte del personal integrante del equipo de trabajo de las funciones que tienen encomendadas, así como controlar la asistencia de dicho personal a las entrevistas o la realización de las traducciones así como informar a la Subdirección General de Protección a la Infancia, cuando sea pertinente, acerca de las variaciones, ocasionales o permanentes, en la composición del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato.

En este caso, indicará los datos de la/s persona/s que deja/n de prestar servicios y de la/s que se propone/n o envía/n, a los efectos de garantizar que reúne/n los requisitos exigidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

Todo ello, sin perjuicio de las facultades que la legislación de contratos del sector público reconoce al órgano de contratación en relación con la ejecución de los contratos o la necesaria coordinación para la prestación integral del servicio.

Las horas de coordinación no serán computables para el objeto de este contrato, ya que la adjudicataria es la encargada del funcionamiento del servicio.

En esta línea, la entidad adjudicataria habrá de mantener informada a la Subdirección General de Protección a la Infancia, de toda incidencia que surja en el desarrollo de la gestión del servicio, a través del establecimiento de reuniones periódicas de seguimiento con los responsables técnicos de la Subdirección General de Protección a la Infancia y cualesquiera otros métodos de contacto que faciliten una ágil transmisión de la información, para informar de la gestión llevada a cabo y, en consecuencia, habrá de sujetarse siempre a las directrices e indicaciones que, por conveniencia del servicio y para su adecuada optimización y funcionamiento, se establezcan desde la Subdirección General de Protección a la Infancia.

El personal técnico designado por la Subdirección General de Protección a la Infancia podrá, en cualquier momento, inspeccionar el servicio y solicitar cuanta información se requiera sobre el proceso de atención de los usuarios.

7. TITULARIDAD DE LOS MATERIALES TÉCNICOS E INDICACIÓN DE LA VINCULACIÓN

Todos los documentos elaborados con motivo de la prestación del servicio serán propiedad de la Consejería de Políticas Sociales y Familia, y deberán estar a disposición de la misma, pudiendo ejercer sobre los mismos el derecho de explotación, que comprenderá la reproducción, distribución, divulgación, comunicación, publicación y transformación.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **1276802637625289630322**



**Comunidad
de Madrid**

Dirección General de Infancia,
Familias y Natalidad
CONSEJERÍA DE POLÍTICAS SOCIALES,
FAMILIAS, IGUALDAD Y NATALIDAD

8. MEDIOS PERSONALES Y TÉCNICOS

8.1.- Medios Técnicos

La empresa o entidad adjudicataria deberá disponer de los medios materiales y personales necesarios para prestar el servicio.

La empresa adjudicataria será responsable de que la tecnología empleada en el caso de la interpretación telefónica, sea la idónea para garantizar la prestación del servicio, garantizando la calidad de la interpretación o traducción solicitada. Para ello, deberá disponer de la infraestructura, instalaciones, equipamiento tecnológico necesario y sus correspondientes licencias.

Los equipos técnicos necesarios para la interpretación telefónica serán propiedad de la empresa y serán cedidos para su uso a la Subdirección General de Protección a la Infancia y consistirán como mínimo, en dos dispositivos móviles y dos Bi-auriculares con doble audio, así como dos micrófonos y cada ramal de 1 metro de longitud.

Tanto el mantenimiento como la reposición de estos equipos será por cuenta de la empresa adjudicataria, debiendo realizarse su reposición en caso de avería en un plazo máximo de 24 horas, habilitando mientras tanto una alternativa que permita la continuidad del servicio, sin producirse la interrupción del mismo.

Asimismo, la empresa será responsable de la entrega e instalación de los equipos y de la formación e información necesaria a los profesionales para el correcto uso de los equipos.

En todo caso, el suministro, mantenimiento y reposición de los equipos serán por cuenta de la empresa adjudicataria.

8.2.- Medios personales

La entidad o empresa adjudicataria deberá contar para la ejecución del presente contrato, con personal suficiente con la cualificación necesaria, tanto en relación con sus competencias lingüísticas y de interpretación, contando con formación oficial como intérprete en aquellas lenguas en que dicha titulación exista, como en cuanto a formación especializada en interpretación en contextos de atención de servicios sociales y experiencia profesional debidamente acreditada.

La acreditación del conocimiento exigido podrá realizarse a través de los siguientes documentos o condición:

a) Titulaciones oficiales que acrediten el conocimiento del idioma, expedidas por centros oficiales u homologados en España, como Licenciaturas, Diplomaturas, Grados o Titulaciones equivalentes, expedidas por las Escuelas de Idiomas, Diplomaturas en carreras de Filología de lenguas vivas Licenciatura/Diplomatura de Traducción/Interpretación, Titulación de Intérpretes Jurados y cualesquiera otros títulos o documentos que acrediten de manera oficial los conocimientos del idioma de que se trate.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csy
mediante el siguiente código seguro de verificación: **127680263762528930322**



b) Titulaciones o documentos expedidos por Organismos Internacionales o por centros oficiales de otros países y estén homologados o reconocidos por la Autoridad Española competente.

c) nativo del país.

La persona responsable de la Coordinación deberá contar con licenciatura o grado, así como una experiencia de 2 años en funciones de coordinación de equipos profesionales.

Funciones del/la Coordinador/a:

- La supervisión de la correcta ejecución del contrato y la propuesta, en su caso, de los cambios que convenga introducir.
- El control sobre el cumplimiento de los compromisos establecidos en el contrato.
- El análisis y resolución de las posibles incidencias que se produzcan a lo largo del contrato.
- La propuesta de medidas dirigidas a la mejora de la calidad de la prestación.

La experiencia laboral se comprobará mediante el acompañamiento de un certificado de vida laboral o en su caso, copia compulsada de los contratos de trabajo o certificados de servicios o funciones de los puestos de trabajo que se hagan valer para acreditar la experiencia profesional requerida cuando del certificado de vida laboral no se pueda identificar exactamente la experiencia, así como un breve curriculum-vitae.

La formación académica se acreditará mediante la presentación de copia de los títulos oficiales, diplomas o certificados de calificaciones emitidos por organismos oficiales.

La empresa adjudicataria deberá acreditar el cumplimiento de este extremo mediante declaración responsable antes del inicio del contrato, reservándose el órgano gestor la posibilidad de solicitar la justificación documental de lo declarado, en relación al conjunto de profesionales o a alguno/a concreto/a.

La plantilla de personal dependerá laboralmente o jurídicamente de la empresa o entidad adjudicataria, no existiendo ningún tipo de vínculo, en este aspecto, con la Dirección General de Infancia, Familias y Natalidad de la Consejería de Políticas Sociales y Familia de la Comunidad de Madrid, que será totalmente ajena a dichas relaciones laborales. por cuanto aquél queda expresamente sometido al poder direccional y de organización de la empresa o entidad adjudicataria en todo ámbito y orden legalmente establecido y siendo, por tanto, ésta la única responsable y obligada al cumplimiento de cuantas disposiciones legales resulten aplicables al caso, en especial, en materia de contratación, seguridad social, prevención de riesgos laborales y tributaria, con independencia de las facultades de control e inspección que legal y/o contractualmente correspondan al mismo.





**Comunidad
de Madrid**

Dirección General de Infancia,
Familias y Natalidad

CONSEJERÍA DE POLÍTICAS SOCIALES,
FAMILIAS, IGUALDAD Y NATALIDAD

La empresa o entidad adjudicataria asume la obligación de ejercer de modo real, efectivo y continuo sobre el personal integrante del equipo profesional encargado de la ejecución del contrato, el poder de dirección inherente a toda entidad adjudicataria, y en particular, asumirá la negociación y pago de los salarios, la concesión de permisos, licencias y vacaciones, las sustituciones del personal en casos de baja o ausencia, las obligaciones legales en materia de Seguridad Social, incluido el abono de cotizaciones y el pago de prestaciones, las obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, el ejercicio de la potestad disciplinaria, así como cuantos derechos y obligaciones se deriven de la relación contractual entre la parte empleada y empleadora.

La empresa o entidad adjudicataria contará con una organización propia y estable, viabilidad económica y medios necesarios para el desarrollo de la actividad, demostrables aportando la documentación acreditativa necesaria mediante informes, certificaciones y cualquier otro válido para tal fin.

En este sentido, la empresa o entidad adjudicataria deberá contar con un despacho, oficina o local, que deberá poner a disposición del servicio, a fin de desarrollar allí las tareas de coordinación, elaboración de informes mensuales y memorias, custodia de los expedientes individuales o cualquier otro tipo de tarea que no pueda compatibilizarse con la atención al público.

La empresa adjudicataria cuidará especialmente de que el intérprete/traductor asignado al servicio sólo asuma el encargo cuando se considere competente para ello y que revele cualquier limitación profesional que pueda surgir durante la realización del servicio. En su caso, el contratista tomará las medidas oportunas para subsanar estas situaciones

En cualquier caso, no será obstáculo para el inicio del contrato, el hecho de no haber entregado en el plazo señalado el listado y documentación exigida, siendo de aplicación para este supuesto la sanción prevista al respecto en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

Los trabajadores que presten estos servicios estarán obligados a **guardar el debido sigilo profesional**, tanto de las informaciones, hechos, datos personales e imágenes a los que pudieran tener acceso y/o conocimiento, como consecuencia del desempeño de sus funciones, suscribiendo un compromiso expreso, recogido en el anexo correspondiente. El Deber de sigilo profesional perdurará incluso finalizado el servicio, e incluso su relación laboral durante 3 años.

A tales efectos, la empresa o entidad adjudicataria asumirá las siguientes **OBLIGACIONES:**

1.- Corresponderá exclusivamente a la empresa o entidad adjudicataria la selección del personal que, reuniendo los requisitos de titulación y experiencia exigidos en los pliegos, formará parte del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato, sin perjuicio de la verificación por parte de la Subdirección General de Protección a la Infancia del cumplimiento de los requisitos de solvencia profesional.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csy
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1276802637625289630322**

El nuevo personal deberá cumplir los mismos requisitos de titulación y experiencia que la del profesional sustituido.

2.- En el plazo de un mes desde el inicio del contrato, la empresa adjudicataria estará obligada a entregar a la Subdirección General de Protección a la Infancia, el listado del personal que va a desarrollar el servicio, para su conocimiento, Así mismo, habrá de presentar la acreditación de la titulación correspondiente, los contratos suscritos con la entidad y la certificación negativa del Registro Central de delincuentes sexuales.

Todo el personal de la/s entidad/es adjudicataria/s a la/las que corresponda/n la realización de las actuaciones contempladas en este contrato, y que impliquen contacto habitual con los menores, estará obligado a cumplir, al inicio de la actividad, con el requisito previsto en el artículo 13.5 de la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero de Protección Jurídica del Menor, de modificación parcial del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil, introducido por la Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia. Asimismo, se procederá por la empresa a la sustitución inmediata del trabajador afectado de manera sobrevenida por el incumplimiento de esta obligación.

3. La empresa o entidad adjudicataria procurará que exista estabilidad en el equipo de trabajo, a los efectos de que estén familiarizados con la terminología y estilos de comunicación habituales en las diferentes intervenciones de Subdirección General de Protección a la Infancia y los diferentes Centros donde se preste el servicio.

4.- La empresa o entidad adjudicataria del contrato favorecerá la formación específica del equipo de traductores/intérpretes como forma de garantizar una adecuada calidad en la prestación del servicio por parte de estos/as profesionales.

5.- La empresa o entidad adjudicataria velará especialmente para que el personal adscrito a la ejecución del contrato desarrolle su actividad sin extralimitarse en las funciones desempeñadas respecto de la actividad definida en los pliegos como objeto del contrato.

6.- En el desempeño de su tarea, los intérpretes/traductores estarán convenientemente acreditados por la entidad adjudicataria, de forma que permita su rápida e inequívoca identificación como trabajadores de la entidad adjudicataria en cualquier lugar donde presten el servicio y especialmente, cuando desarrollen su trabajo en los centros de titularidad pública. Asimismo, durante la prestación del servicio los profesionales deberán observar la mayor corrección y profesionalidad en su conducta. La empresa responderá, en última instancia, de esta circunstancia

7.- La empresa o entidad empleadora les facilitará los medios materiales y tecnológicos necesarios para la realización del servicio, así como aportará la infraestructura operativa precisa, entre ellos, un ordenador portátil, un correo electrónico y un teléfono móvil, a cargo de la empresa o entidad adjudicataria.

La empresa adjudicataria velará para que los traductores tengan instalados en su ordenador un programa antivirus de su elección que se actualizará regularmente.





**Comunidad
de Madrid**

Dirección General de Infancia,
Familias y Natalidad

CONSEJERÍA DE POLÍTICAS SOCIALES,
FAMILIAS, IGUALDAD Y NATALIDAD

8.- A la extinción del contrato, no podrá producirse, en ningún caso, la consolidación de las personas que hayan realizado los trabajos objeto del contrato como personal de la Comunidad de Madrid, de acuerdo con el artículo 308 de la LCSP.

Si a consecuencia del incumplimiento por la empresa o entidad adjudicataria de las obligaciones asumidas en virtud de esta cláusula, el órgano de contratación fuera condenado al pago de cantidades con carácter solidario con la empresa o entidad adjudicataria, se repercutirá en ésta la suma satisfecha, a cuyos efectos, el órgano de contratación se reserva el ejercicio de cualesquiera acciones, administrativas o judiciales, que sean adecuadas y convenientes hasta la total recuperación de las cantidades pagadas.

9.- Serán por cuenta del adjudicatario todos los gastos derivados del cumplimiento del contrato, ya sean generales, financieros, de personal, licencias, anuncios, tasas y todo tipo de impuestos, así como los que puedan originarse o modificarse durante el plazo de vigencia del contrato.

9.- MEDIDAS EN CASO DE HUELGA LEGAL

En el supuesto de huelga legal en el sector al que pertenecen los trabajadores adscritos a los servicios contemplados en este contrato, la/s entidad/es adjudicataria/s deberá/n mantener informado con la frecuencia necesaria al Área de Protección del Menor y a Coordinación de Centros de las incidencias sobre el desarrollo de la misma y de los servicios mínimos que se vayan a prestar.

Una vez finalizada la huelga, la/s entidad/es adjudicataria/s obligatoriamente deberá/n presentar un Informe, en el plazo máximo de una semana, en el que se indiquen los servicios mínimos prestados, el número de horas que, en su caso, se haya dejado de prestar y las dependencias en que se haya producido el incumplimiento, descontándose de la facturación mensual la parte proporcional al horario de servicio no prestado.

En Madrid, a la fecha de la firma

LA DIRECTORA GENERAL DE INFANCIA, FAMILIAS Y NATALIDAD

Fdo. Ana Sastre Campo



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csy
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1276802637625289630322**